

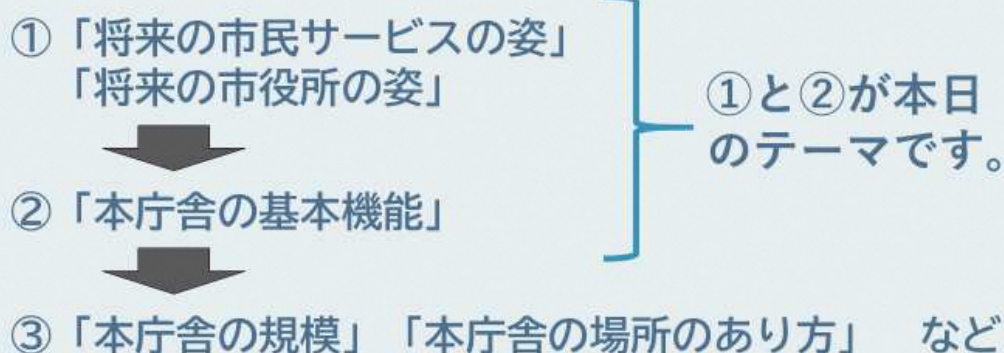
## 2 これまでの検討経過

現在、市民サービスの拠点であり、災害対応の拠点である本庁舎が、今後、どうあるべきなのか、将来を見据え、全市的な視点から、その役割や機能、そのビジョンについて考える必要があります。

これまで①「将来の市民サービスの姿」・「将来の市役所の姿」を検討し、現在は②「本庁舎の基本機能」の検討に入っています。

それらをもとに、今後、「本庁舎の規模」や「本庁舎の場所のあり方」を検討していく予定です。

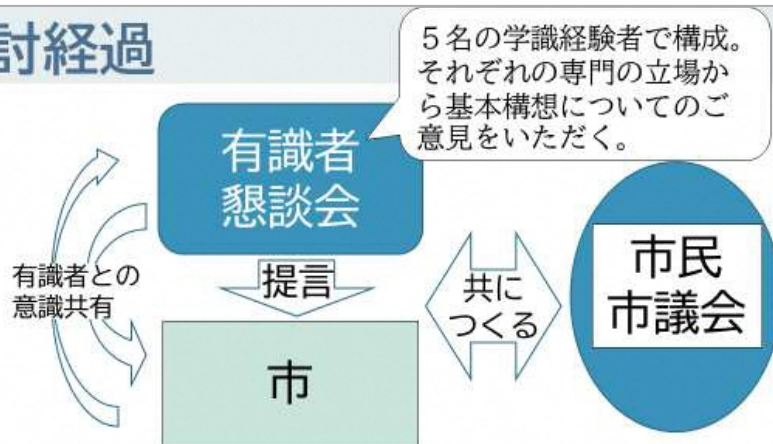
### 【基本構想での主な検討事項と検討のステップ】



10

## 2 これまでの検討経過

有識者懇談会からご意見や、市民アンケート、フォーラム、パブリックコメントを通じて市民の皆様のご意見をうかがいながら、検討を進めていきます。



### 有識者懇談会の流れ（主な検討事項）

			フォーラム①	フォーラム①	フォーラム②
第1回 (R3.12.17)	第2回 (R4.2.21)	第3回 (5.31)	第4回 (8.8)	第5回 (10.31)	第6回 (R5.1.)
○将来の市民サービスのあり方	○将来の市民サービスのあり方	○将来の市民サービスの姿 ○将来の市役所の姿	○基本理念 ○基本方針 ○基本機能	○庁舎規模 ○位置 ○事業費・事業手法 ○スケジュール	○基本構想(案)
市民アンケート					パブリックコメント

11

## 2 これまでの検討経過

### ●将来の市民サービスの姿とは？

市民の皆様がどのようにして市民サービスを利用するか

### ●将来の市役所の姿とは？

本庁舎とその他公共施設等がどのようにして市民サービスを提供するか

「これまで、目指す  
目標を中心に検討」

### 検討材料

(次ページ以降で、順に紹介していきます)

- ①市民のニーズやご意見
  - ・市民アンケートでの市民のご意見
  - ・第1回フォーラムでのご意見
- ②多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会のご意見
- ③社会動向や市の実情

12

## 2 これまでの検討経過 【市民アンケート結果】

令和4年2月に無作為抽出した市内在住の18歳以上の市民1,200人にアンケートのお願いをし、669人の方からご回答をいただきました。

(アンケートの主な内容)

- ・新しい市役所本庁舎に求められる機能・役割
- ・市役所本庁舎や出張所等の利用状況
- ・市役所での「手続き」や「相談」等の状況とこれからの方向性
- ・インターネットによる手続きなどの利用状況 など

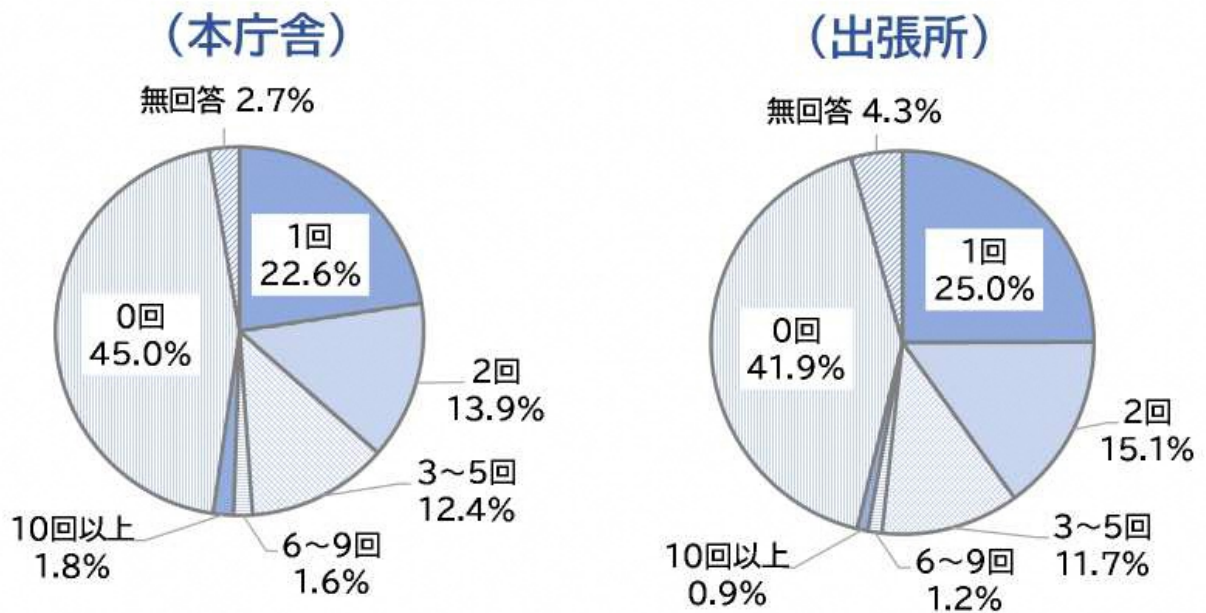
市民ニーズが  
変化してきている?!

(結果のまとめ)

- ・出張所等の身近な公共施設で手続き・相談をすることを望む人が多い。
- ・オンラインサービスに対する期待が高い。
- ・本庁舎と出張所への来庁回数が少ない人が多い。
- ・回答者の7割以上が日常的にインターネットを利用している。

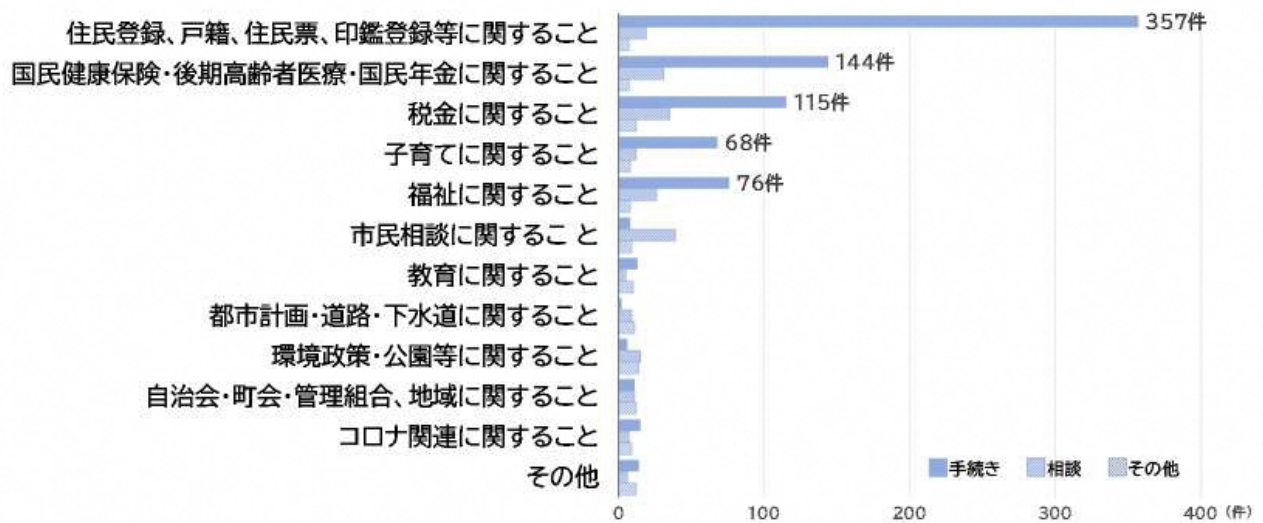
13

## この1年間で本庁舎・出張所を訪れた回数



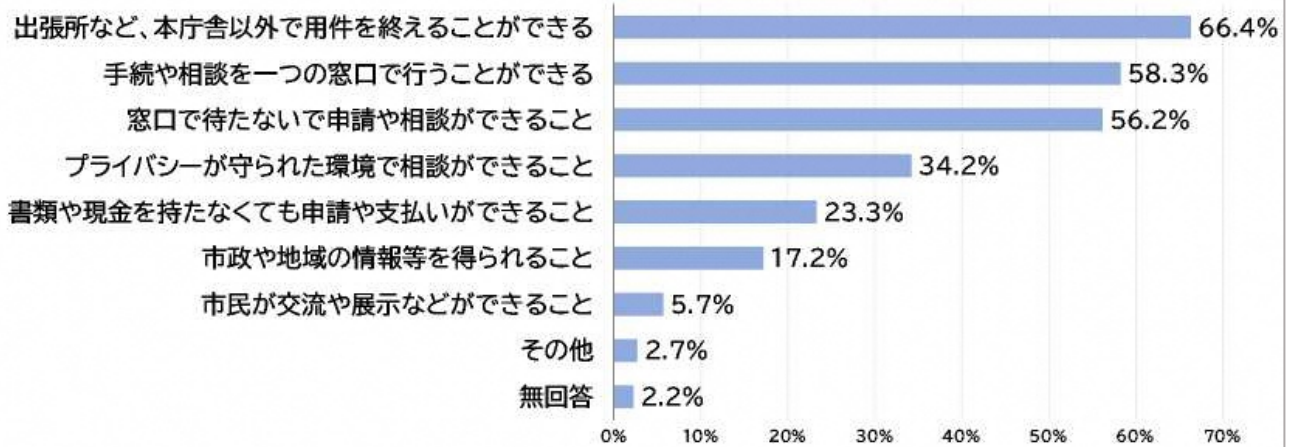
14

## 本庁舎を訪れた用件



15

## 重要だと思う市民サービスは？



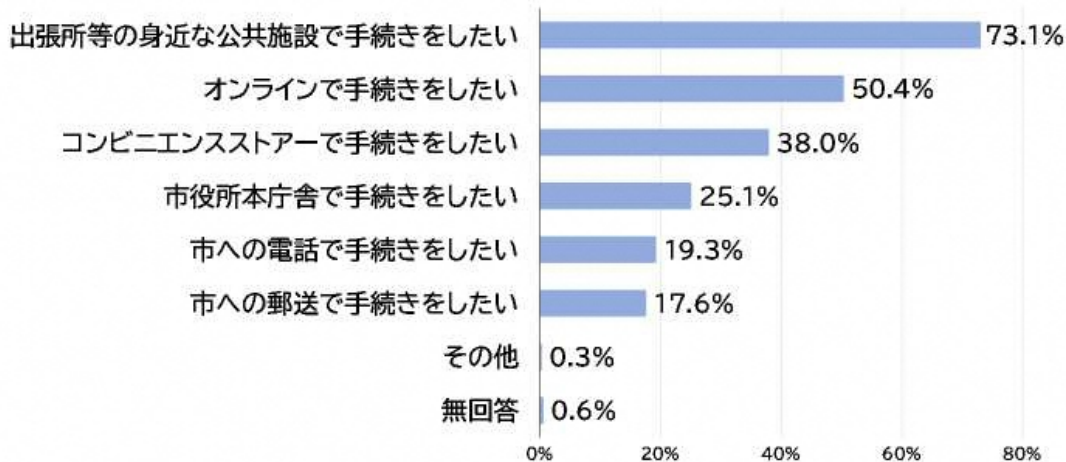
16

## 重要だと思う本庁舎機能は？



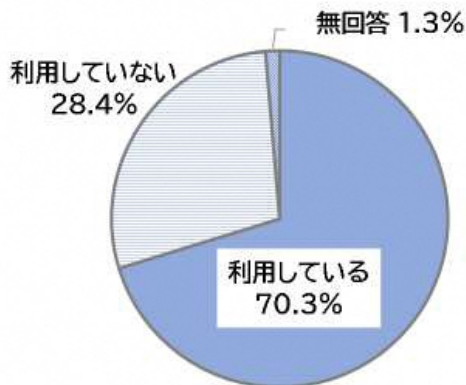
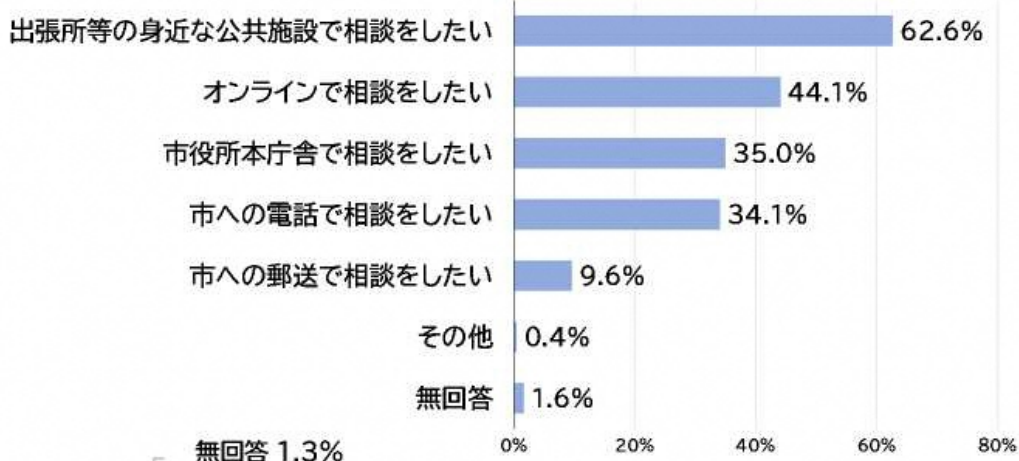
17

## 将来の手続き方法への期待



18

## 将来の相談方法への期待



## 日常的なインターネットの利用状況

19

## 2 これまでの検討経過 【有識者懇談会の意見】

防災、地方地自治制度、DX、働き方、街づくり・建築が専門の5人の有識者から将来の市民サービスの姿などについて、ご意見をいただきました。

(主なご意見)

- ・オンライン化により「**出向かずに済む市役所**」になるとよい。
- ・身近な施設でサービスを受けられる「**地域密着型の市役所**」になるとよい。
- ・**デジタル化・DX**により、市民サービスも仕事のやり方も大きく変わる。
- ・デジタル化に合わせて、職員が端末を持ってサービス対象の人たちのところに行き仕事をする「**アウトリーチ**」も重要となる。
- ・市民や職員の**働き方の変容を見据えた庁舎**とするのがよい。
- ・災害時には、**確実に司令塔機能**を果たすことが重要である。

市民サービスも職員の働き方も大きく変わっていくかも…

20

## 2 これまでの検討経過 【社会動向・市の実情】

### ○多摩市の将来展望

- ・人口構造の変化（人口減少と高齢化）
- ・市民・職員の働き方やライフスタイルの多様化
- ・デジタル化・DX（デジタルトランスフォーメーション）の進展
- ・大規模災害の危険性や不安の高まり

社会も大きく変化  
する可能性

### ○多摩市の特性とまちづくりの方向性

- ・将来の**税収減や職員減**を見据えた、持続可能な行財政運営の構築
- ・聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山の駅周辺拠点地区の活性化を踏まえたまちづくり
- ・NT区域、既存区域の**均衡ある発展**を目指した街づくり
- ・関係機関が協働して取り組む**多摩市版地域包括ケアシステム**の推進

多摩市に合った  
市民サービスを  
考える必要がある

21

## 2 これまでの検討経過 【見えてきたこと】

将来の市民サービスは、  
「本庁舎で提供するもの」  
「開庁時間に提供するもの」  
ではなくなるかもしれない。

- 身近な場所でサービスを受けたいというニーズ
- オンラインでサービスを受けたいというニーズ
- 市民や職員の働き方が変容する

将来の本庁舎は必ずしも、  
「市民サービスを受けるために、  
市民に来てもらうところ」  
ではなくなるかもしれない。

- ⇒仮に、本庁舎に出向かずにサービスを受けることが当たり前になったときに、本庁舎に求められる機能は何なのか？

### 市の問題意識：発想の転換が必要

これまでの延長線上では新しい本庁舎像は描けないのではないか？  
社会やニーズの変化を見据え、新しい発想で考えていく必要があるのではないかと？

では「将来の市民サービス」や「将来の本庁舎の機能」は  
どうあるべきか？

22

## 3 これまでの検討内容 【3つの考え方】

市民アンケートや有識者懇談会の意見などを踏まえ、市では、本庁舎建替を進めるにあたって基本となる、以下の3つの考え方を整理しました。

1 目指す姿：  
「将来の市民サービスの姿」「将来の市役所の姿」

2 市役所の体制：  
「本庁舎連携・拠点サービス充実型」

3 「本庁舎の基本機能」

(具体的には、次ページ以降で紹介します)

市民アンケートでも市民ニーズの変化がうかがえますので、  
市民の皆さんがどのようにお考えか、

ぜひ皆さんの生の声をお聞かせください。

23

### 3 これまでの検討内容 【1 目指す姿】

ご意見  
ください！

#### 将来の市民サービスの姿

市民の皆様がどのようにして市民サービスを利用するか

- デジタル化により、市民はパソコンやスマートフォンを使って、自宅や勤務先など好きな場所からサービスが受けられるようになる。
- 出張所や出先機関など、市民はより身近な場所でサービスが受けられるようになる。
- 本庁舎では、市民は専門的なサービスを受けるようになる。
- 職員が地域の公共施設等にアウトリーチし、サービスが受けられるようになる。

#### 将来の市役所の姿

本庁舎とその他公共施設等がどのようにして市民サービスを提供するか

- 出張所、出先機関などのサービス拠点が充実し、それらが本庁舎と連携して市民サービスを提供している。
- 本庁舎は専門的なサービスの提供を行うとともに、出張所や出先機関などを統括する“司令塔機能”を強化している。
- 本庁舎は、災害時に市民の命と生活を守り、市民サービスを継続できるよう、防災指令拠点としての機能を備えている。

24

### 3 これまでの検討内容 【2 市役所の体制】

ご意見  
ください！

#### 「本庁舎連携・拠点サービス充実型」

- ①市内に(駅近や各地域などに)サービス拠点が充実し、
- ②職員が多様な拠点で働くようになり、
- ③本庁舎がサービス拠点と連携して、それらが一体となって機能する市役所

(ねらい)

#### ①サービスへのアクセシビリティ(アクセスしやすさ)の向上

市民がより身近な場所でサービスを受けられるようになり、移動の負担が軽減される。本庁舎まで来庁が困難な市民もサービスを受けやすくなる。

#### ②アウトリーチ型のサービス展開

職員が出先機関など多様な場所に出向いて仕事をすることで、職員が市民と接する機会を増やし、よりきめ細かい情報提供や、地域の実態を踏まえた協力支援を行うことができるようになる。

#### ③駅近にある公共施設の有効利用

駅近にある公共施設を機能転換して、複数の用途に有効利用することで、施設の総量を抑制しつつ、市民の利便性やサービスの向上を図る。

25

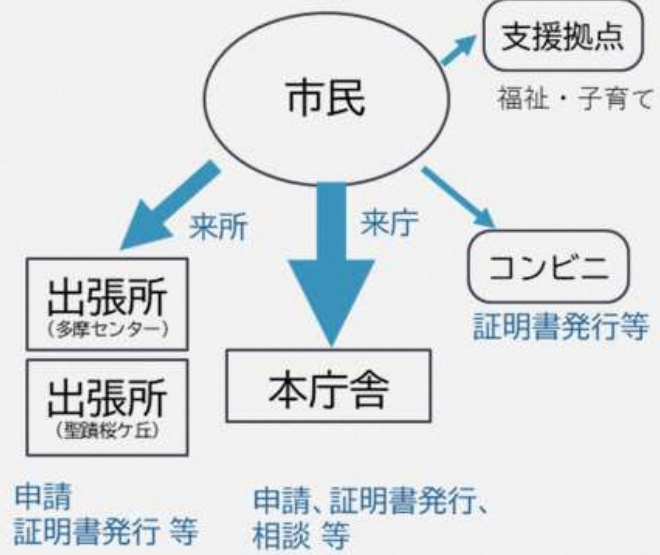


## 本庁舎連携・拠点サービス充実型の展開イメージ

### 【現在】

#### 市民のサービス利用スタイル

- ・多くのサービスを本庁舎で利用
- ・一部の申請・証明書発行サービスは出張所で利用
- ・オンラインサービスは一部の市民のみ利用



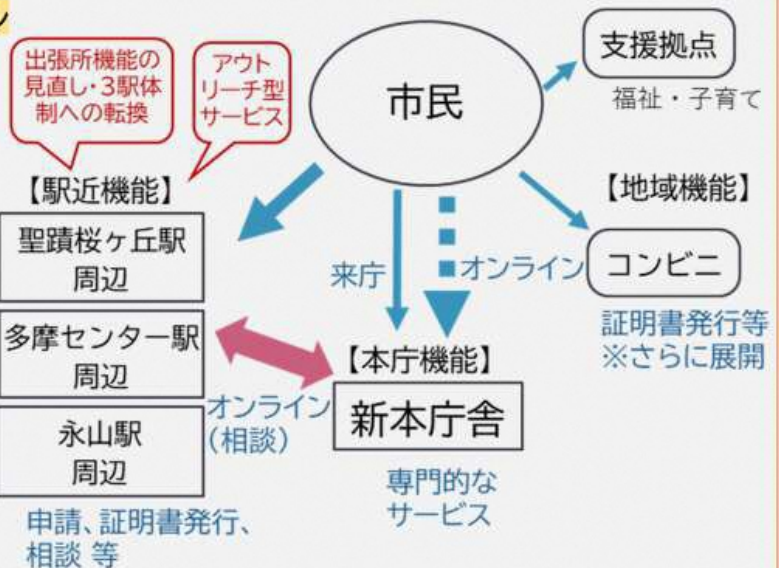
26

## 本庁舎連携・拠点サービス充実型の展開イメージ

### 【本庁舎建替・出張所の機能転換（2030年頃）】

#### 市民のサービス利用スタイル

- ・オンラインサービスが拡充、利用者が増大
- ・出張所で受けられるサービスも変化
- ・本庁舎は相談業務などをメインに実施、市民の来庁機会は減少



※駅近機能の施設はイメージ

27

## 本庁舎連携・拠点サービス充実型の展開イメージ

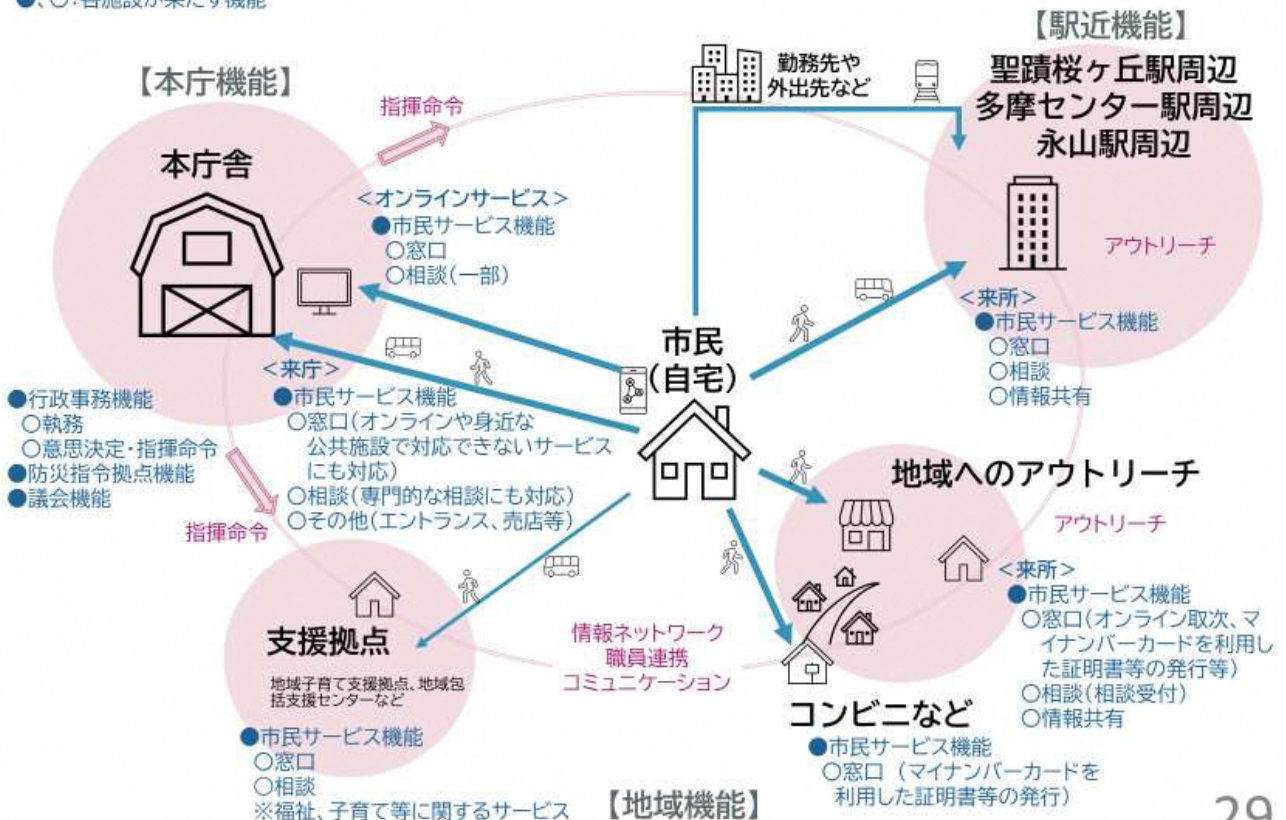
### 【地域へ（2030年頃～）】

## D Xが進めば・・・

- 本庁舎と地域拠点をオンラインでつなぐことで、本庁舎・出張所以外の、**市民にとってより身近なサービス拠点を増やすことができる**
- 職員が、地域拠点でも勤務できるようになり、**アウトリーチ型の市民サービスが提供しやすくなる**

## 2030年頃～の全体イメージ

●、○：各施設が果たす機能



### 3 これまでの検討内容 【3基本機能】

ご意見  
ください！

「将来の市民サービスの姿」「将来の市役所の姿」を実現するための、「本庁舎の基本機能」として、4つの「空間的機能」と、それらを支える「建物性能」を整理しました。

【本庁舎を構成する空間的な要素に着目した機能】



【本庁舎を構成する性能的な要素に着目した機能】

建物性能

耐震性能、環境性能、ユニバーサルデザイン、セキュリティ

30

### 4 今後の主な予定

第1回フォーラム

(永山公民館)  
7月30日(土)

将来の市民サービスのあり方

第4回有識者懇談会

8月8日(月)

基本構想案の検討

第1回フォーラム

(関戸公民館)  
8月27日(土)

将来の市民サービスのあり方

本日

第5回有識者懇談会

10月31日(月)

基本構想案の検討

第2回フォーラム

(永山公民館)  
11月26日(土)  
(関戸公民館)  
11月27日(日)

基本構想案について

パブリックコメント

11月~12月

基本構想案について

第6回有識者懇談会

令和5年1月30日(月)

基本構想案の検討

令和5年3月 基本構想の決定 (予定)

31